



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN DEL “HOSPITAL CAYETANO HEREDIA” EN
PIURA – AÑO 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JESSENIA MIRELLA TRONCOS SANTUR

ASESOR:

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PIURA – PERÚ
2016**

Página del jurado

DR. FREDDY WILLIAM CASTILLO PALACIOS
PRESIDENTE

DRA: MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO
SECRETARIA

LIC: MARTIN LAZO SÁNCHEZ
VOCAL

Dedicatoria

Con mucho amor dedico la realización de esta tesis a mis padres José Trancos y Maria Santur por sus sabios consejos, enseñanzas, apoyo incondicional tanto económico y emocional; a mi tía Carmen Santur y mi abuelita Orfelina Rivera por su apoyo incondicional.

A mis hermanos porque sé que podría ser un ejemplo para ellos y así puedan salir adelante.

A mis tías, primas y amigas que estuvieron siempre brindándome su apoyo absoluto, así como toda mi familia.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi Dios, creador del cielo y de la tierra porque nunca me dejó caer a pesar de las adversidades, a mi Virgencita Maria y al Señor Cautivo de Ayabaca por iluminarme constantemente para poder realizar satisfactoriamente mi tesis, por su maravilloso amor y por siempre darme salud.

A mis padres que son lo más sagrado y ejemplo en mi vida y a toda mi familia por su apoyo total en todo momento.

Al Dr. Freddy William Castillo Palacios por su magnífica enseñanza y apoyo durante la elaboración de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Troncos Santur Jessenia Mirella con DNI N° 46833767, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo cualquier responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como de información aportada por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio del 2016.

Troncos Santur Jessenia Mirella

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – año 2016.

Con la finalidad de determinar cómo influye el Síndrome de Burnout en la Productividad d los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII, VIII y IX: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Índice

Página del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
Índice de tablas.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. Introducción.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del Problema.....	20
1.5 Justificación.....	21
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	23
II. Método.....	25
2.1 Tipo de Investigación.....	25
2.2 Diseño de Investigación.....	25
2.3 Variables, operacionalización.....	26
2.4 Población y muestra.....	29
2.5 Técnicas Instrumentos de recolección de datos.....	29
2.6 Método de Análisis de Datos.....	31
2.7 Aspectos éticos.....	31
III. Resultados.....	32
IV. Discusión.....	40
V. Conclusiones.....	46
VI. Recomendaciones.....	48
VII. Referencias.....	50
VIII. Anexos.....	53

Índice de tablas

	Pagina
Tabla 1. Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia-Piura.....	32
Tabla 2. Nivel de productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia-Piura.....	33
Tabla 3. Relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.....	34
Tabla 4. Relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.....	35
Tabla 5. Relación que existe entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.....	36
Tabla 6. Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016.....	37

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – año 2016. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicada, el nivel de alcance es correlacional, el enfoque de la investigación es cuantitativa y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental transeccional. Las técnicas de análisis de datos fueron el inventario burnout de maslach, la encuesta, la entrevista y por último la observación. Dado el tamaño de la población se ha considerado como muestra el total de la población, por

lo tanto se aplicó un censo, ejecutándose 138 encuestas para los

trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia – Piura las cuales fueron sometidas a evaluación para su respectivo proceso y análisis. Y como población, la población está constituida por los 138 trabajadores correspondientes al Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia de Piura. Se concluyó que el nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración, es causado por los principales estresores laborales como sobrecarga laboral, presión del tiempo y ambigüedad de roles, lo que fomenta que se alteren los procesos o se retrasen las funciones encargadas, por lo tanto el nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Administración es alto, ya que se evidencia el eficiente desempeño laboral.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Productividad, Despersonalización y Reducida realización personal.

Abstract

This research aimed to determine whether a relationship exists

Burnout Syndrome and Productivity Workers Area Administration "Hospital Cayetano Heredia" in Piura - 2016. The type of research study as the purpose was applied the range is correlational level, the focus of research is quantitative and according to the temporality was cross; by a non experimental design. The data analysis techniques were Maslach burnout inventory, survey, interview and finally observation. Given the size of the population has been considered as shown in the total population, therefore a census was applied, running 138 surveys for workers Area Administration Hospital Cayetano Heredia - Piura which were subjected to evaluation for their respective processing and analysis. And as population, the population is made up of 138 workers for the Area Administration Hospital Cayetano Heredia in Piura. It was concluded that the level of job stress workers in Management Area , is caused by major job stressors such as work overload, time pressure and ambiguity of roles , which encourages processes are altered or functions responsible are delayed therefore the level of productivity of workers in Management area is high, since the efficient work performance is evident .

Keywords: Burnout syndrome, Productivity, depersonalization and reduced personal accomplishment.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El Síndrome de Burnout es uno de los factores más propensos en una organización. Según Freudenberger (1974) define como una sensación de fracaso, agotamiento físico y mental de los trabajadores, considerándolo como síndrome de desgaste profesional o síndrome del quemado. Vinculado con el ámbito laboral, estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado (Freudenberger 1974).

Es importante destacar que en los profesionales que laboran excesivamente en los centros de salud están propensos a desarrollar el síndrome de burnout, por la sobrecarga laboral, agotamiento emocional, violencia psicológica injustificada y la falta de motivación. Esto indica que al mencionar motivación se refiere al tipo de relación jefe – subalterno, motivación en el equipo de trabajo, como consecuencia este síndrome de burnout afecta directamente el desempeño de los profesionales, alterando el clima laboral (Pérez Jáuregui, 2001).

Desde el punto de vista a nivel mundial en los últimos años, es importante destacar que los trabajadores han mostrado un nivel bajo de insatisfacción en la productividad de la organización, así mismo implica un índice de preocupación en los líderes de la empresa, por el alto nivel de estrés laboral. Se podría destacar que el capital humano es uno de los elementos más importantes en una organización.

Por lo tanto se puede analizar a la productividad como el principal problema que se enfrenta una organización por los diferentes tipos de factores como estrés, depresión, horarios no flexibles, etc. El cual se considera al talento humano como la parte esencial de la solución, el recurso más principal de cualquier organización y como el conjunto de políticas que permiten dirigir los cargos gerenciales. En conclusión si el

talento humano se encuentra mal, la organización también corre el riesgo de no funcionar bien (Chiavenato, 2009).

Para ir concluyendo en el Perú las exigencias que existen en el ámbito laboral inevitablemente generan tensión y estrés, además de un mal clima laboral, por estas razones el síndrome de burnout influye en la función y productividad de los trabajadores, sin embargo se puede determinar que cierto nivel de presión sobre los trabajadores puede mejorar empleando recursos que permitan una motivación satisfactoria. Esto pudiéndose lograr con bonos incentivos y estímulos personales que logren que el trabajador se sienta identificado con su trabajo (Castro, 2012).

En la presente investigación, la muestra la conforman 138 trabajadores del Hospital “Cayetano Heredia” del Área de Administración, en el cual se utilizó el instrumento de medición Inventario Burnout de Maslach (MBI). La medición del síndrome de burnout es importante porque determina la percepción de los trabajadores y la presencia de este síndrome, permitiendo contar con un diagnóstico válido acerca del estrés laboral y agotamiento emocional, a través de esta investigación se va a identificar los problemas de mayor preocupación y los factores que aportan a la presencia de burnout en aquellos trabajadores.

El personal del Área Administrativa está en constante riesgo de presentar estrés laboral - síndrome de burnout, por el exceso de trabajo en el Área de Administración del Hospital “Cayetano Heredia”, se refleja que los problemas más comunes se originan por parte de los pacientes y familiares alterando el orden y proceso de trabajo ya que no es obligación de los trabajadores administrativos dar información o hacer trámites que no estén ligados a esta Área lo que fomenta que se alteren los procesos o se retrasen las funciones encargadas. Además de que el ambiente de

trabajo no es el adecuado para desarrollar las actividades, es necesario resaltar que las exigencias que se brindan en el Área de

Administración generan tensión y estrés, obteniendo como resultado un desgaste emocional y físico dando como respuesta al síndrome de burnout.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacional

Osiris (2011) en su tesis titulada “El agotamiento profesional en trabajadores de la industria de la transformación” presentada para acreditar la experiencia recepcional del programa educativo de Licenciado en Administración en Coatzacoalcos, Ver Noviembre 2011, tiene como objetivo general. Determinar el grado de agotamiento profesional en trabajadores de las empresas afiliadas a la cámara nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz.

En conclusión el estrés es una respuesta no específica del cuerpo a cualquier requerimiento ya sea externo, interno o ambiental. Es un problema que afecta tanto en lo personal, social, laboral y económico. Se puede presentar por las exigencias tanto en la vida cotidiana como en el trabajo donde las empresas cada día exigen más a sus trabajadores, y es dentro de esta donde se origina el estrés laboral, provocando en el trabajador agotamiento emocional o llegar a la despersonalización.

Ceballos (2013) en su tesis titulada “El Síndrome de Burnout y

Desempeño Laboral en Cajeros del Almacén mi Comisariato - Centro de la Ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013,” presentada para obtener el título profesional de Psicóloga Industrial presentada en Guayaquil – Ecuador tiene como objetivo general. Caracterizar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros del almacén Mi Comisariato Centro de la ciudad de Guayaquil período Agosto a Diciembre del año 2013.

Se concluyó que la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de Mi Comisariato Centro de la ciudad

de Guayaquil periodo Agosto a Diciembre del 2013, se caracteriza por existir un agotamiento, fatiga y cansancio en los empleados debido a la carga laboral que tienen; no existen buenas relaciones con compañeros y no se identifican los objetivos del equipo por ende no cumplen de manera cabal con los procedimientos del cargo y además los cajeros se encuentran con irritabilidad, nerviosismo y ansiedad. Esto se da porque no hay una gestión de procesos en la organización.

Oramas (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” presentada para obtener el título profesional de Doctor en ciencias de la salud en La Habana Cuba, tiene como objetivo general. Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria.

En esta investigación se llegó a la conclusión que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Díaz (2013) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012” para obtener el título profesional de Licencia en Psicología presentada en La Victoria –Chiclayo, tiene como objetivo general. Determinar la satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo –2012.

Se llegó a la conclusión que no existe diferencia de Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud. Por ende el nivel de

satisfacción laboral de los trabajadores es regular, lo que significa que los trabajadores cuentan con un eficiente desempeño laboral.

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Trujillo- Perú, tiene como objetivo general. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Se llegó a la conclusión que La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

1.2.3 Antecedentes Locales.

Gálvez (2013) “Motivación laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Piura -2013, tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología, en la “Universidad Cesar Vallejo” tiene como objetivo general. Determinar la relación existente entre motivación laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Piura - 2013.

Se concluyó que no existe relación significativa entre motivación laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Piura, cabe mencionar que no existe relación significativa entre los componentes de la variable motivación laboral y los componentes de la variable del síndrome de burnout en los trabajadores, por lo tanto el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout se encuentra en la categoría media.

Estrada (2015) "Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado de Piura, Agosto-Diciembre 2015" tesis para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería tiene como objetivo general. Determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado de Piura, Agosto-Diciembre 2015.

Se llegó a la conclusión que de los 69 profesionales de enfermería en estudio, un 11.6% presenta síndrome de Burnout, quiere decir que tienen nivel alto en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y nivel bajo en la dimensión de realización personal, mientras que un 88.4% no presenta síndrome de Burnout.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Orígenes del Síndrome de Burnout

Determinar el Síndrome de Burnout es un procedimiento muy complicado, por la semejanza que existe con otros constructos. En el año 1974 se inicia el estudio sobre el Síndrome de Burnout por el autor Herbert Freudenberger. El cual caracterizó a este síndrome como el desarrollo del estrés laboral, por la consecuencia de los diferentes factores laborales, familiares o sociales que padecen las personas. Es importante destacar a las dos psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson que especificaron al Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una reducida realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios (Maslach y Jackson, 1981).

Es importante destacar que el Síndrome de Burnout se desarrolla por el exceso de trabajo, acoso laboral y de sentimientos emocionales, se presenta especialmente en los trabajadores que están constantemente en contacto con otra persona, como consecuencia el Síndrome de Burnout es más reconocible por el estrés laboral

en los

trabajadores (Lazarus y folkman, 1984).

Pérez Jáuregui (2005) define el Síndrome de Burnout como estrés laboral padecido por profesionales de Salud y educadores, se presentan por presiones laborales, desarrollando sus actividades de manera excesiva, como consecuencia originando una sobre exigencia y tensión en el trabajo, corriendo el riesgo de desarrollar un deficiente trabajo laboral afectando negativamente la calidad del servicio profesional.

Para Ferrer R (2002) este autor considera a la persona que demuestra ser la más eficiente en las actividades desarrolladas y por consecuencia del Síndrome de Burnout, presenta un desequilibrio laboral y emocional, afectando emocionalmente en el desempeño laboral y provocando un estrés crónico.

Rubio J (2003) determinan que el Síndrome de Burnout o estrés laboral se califica por sentimientos de depresión, una actitud negativa hacia la vida, sobrecarga laboral y falta de motivación, el estrés laboral padecen los profesionales relacionados a los trabajos de servicios humanos, salud y educadores. Por lo tanto este Síndrome de Burnout Afecta emocionalmente el desempeño de los profesionales.

Leiter (2011) este autor relaciona el Burnout con la presencia del estrés laboral, exceso laboral, conflicto, falta de motivación, ambigüedad de rol, falta de apoyo social y experiencia de injusticia. El cual se desarrolla un alto nivel de estrés laboral y agotamiento emocional, perjudicando en la productividad de los trabajadores y alterando el clima laboral

Garcés (2010) este autor realiza una síntesis acerca de las aportaciones del síndrome de Burnout y estrés laboral por los diferentes autores. Deduce que los conceptos más interesantes son por los autores Freudenberg en 1974, y Maslach y Jackson 1976, que definen al Síndrome de Burnout como estrés laboral y agotamiento emocional.

Consecuencias del Burnout.

Por otra parte el Síndrome de Burnout desarrolla en el individuo un deterioro subjetivo y laboral, como consecuencia del estrés laboral, agotamiento emocional, conductual, experiencia de injusticia en el clima laboral, elevación del absentismo laboral, afecta negativamente la productividad de la organización y como consecuencia se presenta un deficiente servicio de calidad (Leiter, 2011).

El Burnout se configura como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal", podemos entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera (Maslach y Jackson, 1981).

Agotamiento emocional: haría referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes (estrés laboral).

Despersonalización: supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios (acoso laboral).

Reducida realización personal: conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas (desgaste laboral).

Estructura Del Inventario de Burnout de Maslach

Este inventario es aplicado a los trabajadores que se ven enfrentados al estrés laboral y exceso laboral en una organización, consiste en indicar la frecuencia con que él o ella ha experimentado diversos tipos de factores de agotamiento emocional y físico otra de las características de este inventario es que recoge las explicaciones del trabajador que está en

constante contacto con otra persona, el cual

puede llegar hasta un estrés crónico, agotamiento emocional y como resultado encaminar a un estado de agotado o Quemado, Maslach (1986).

1.3.2 Productividad

Koontz y Weihrich (1998) estos autores determina que la Productividad es la clave de una organización, permite el eficiente desarrollo de un servicio de calidad, por lo tanto la productividad ayuda a evaluar el rendimiento de los trabajadores. En conclusión se determina que la productividad se evalúa de acuerdo al rendimiento laboral de los trabajadores.

David Bain (2003) este autor determina que la Productividad es un instrumento comparativo, utilizado por los gerentes, directores de empresas, economistas y políticos; así mismo relaciona la producción en distintos niveles del sistema económico (organización, sector o país), es importante destacar que la productividad influye en el rápido crecimiento económico y la calidad de las funciones desempeñadas, finalmente para que un negocio aumente sus beneficios depende del aumento de la Productividad.

Castro (2012) este autor determina a la productividad como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. El cual puede ser medido en volumen físico o en términos de valor, es decir precio por volumen de los bienes y servicios producidos.

Robbins y Coulter (2005) estos autores analizan que la productividad es el procedimiento como el productor combina varios insumos para producir una cantidad determinada de bienes o servicio, de un modo eficiente. Posteriormente es importante mencionar catorce pasos para el mejoramiento de la productividad de la empresa.

- 1) Crear constancia en los propósitos para adoptar una nueva filosofía y así terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios
- 2) Establecer liderazgo, eliminando slogans, cuotas numéricas y estableciendo entrenamiento dentro del trabajo
- 3) Desechando temores, rompiendo barreras entre departamentos
- 4) Mejorar constantemente en el proceso de producción y servicio, tomando acciones para lograr la transformación
- 5) Remover barreras para apreciar la mano de obra y así desistir de la dependencia en la inspección en masa para reeducar vigorosamente.

Medición de la productividad.

Gaither y Frazier (2000) estos autores determinan la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados para el desarrollo de un servicio de calidad. A la vez plantearon la siguiente medida.

Esta medida determina el desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Pregunta General:

¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016?

1.4.2 Preguntas Específicas:

- 1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016?

- 2) ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016?
- 3) ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016?
- 4) ¿Cómo se relaciona la despersonalización y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016?
- 5) ¿Cómo se relaciona la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016?

1.5. Justificación

Hoy en día las empresas se vuelven más competitivas dentro de su rama o especialidad a la que se dedican y es por ello que siempre tratan de innovar a proponer estrategias para generar y asegurar el éxito que se tiene planificado.

Estas empresas adoptan herramientas generalmente basadas en nuevos enfoques de gestión al fin de que los objetivos planteados a corto y largo plazo, permitan lograr y alcanzar los planes que se tienen propuestos dentro de la organización.

La necesidad de plantear o de conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia en Piura, incidirá a la optimización del mismo recurso humano, además de descubrir los factores que produce padecer el Síndrome de Burnout y proponer mejoras en el Área de Administración en cuanto a la productividad de los trabajadores.

Esta investigación genera muchos beneficios en cuanto a conocer las consecuencias de este Síndrome y así poder tomar las medidas respectivas para que se evite cometer errores y mejorar la productividad

de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano

Heredia en Piura.

Es importante destacar que esta investigación se justifica además desde tres puntos de vista, desde el punto de vista práctico, ya que en la presente investigación se propone una solución o alternativas al problema que se planteó y será objeto de estudio.

Desde el punto de vista teórico, ya que genera una gran reflexión sobre las teorías que ya existen dentro del área o tema elegido, es por ello que se confrontaran las diferentes teorías que existen acerca del tema elegido para poder elaborar nuestro marco teórico.

Desde el punto de vista metodológico, en la presente investigación se está generando la aplicación de un nuevo conocimiento acerca del tema que se tratará para generar un conocimiento confiable dentro del área de administración y así poder servir de ayuda en trabajos futuros.

Por otra parte la presente investigación abrirá nuevos caminos para las empresas que se encuentren interesadas en el tema que se realizará, ya que permitirá servir como marco referencial.

Por último manifestará nuevos conocimientos que se adquirirán en el transcurso de la realización de la investigación y permitirá desarrollar nuevas bases de estudio además de reforzar los temas estudiados a lo largo de mi carrera profesional.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general:

Ho: Existe relación en el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016

1.6.2 Hipótesis específicas:

H1: El nivel de estrés laboral que existe en los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto.

H2: El nivel de productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto.

H3: Existe una relación directa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

H4: Existe relación directa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

H5: Existe una relación altamente significativa entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016

1.7.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.
2. Determinar el nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.
3. Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.

4. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.
5. Determinar la relación que existe entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de Investigación

La finalidad que persigue esta investigación es aplicada, su objetivo se basa en resolver el problema en este caso busca conocer la relación que existe entre la Productividad de los trabajadores del Área de Administración con respecto al Síndrome de Burnout (Hernández, Fernández y Pacista 2014).

El nivel de alcance de la Investigación es correlacional ya que estudia las relaciones entre variables dependientes e independientes, es decir la correlación que existe entre ambas variables que son objeto de estudio, en este caso en la presente investigación buscará conocer la relación que existe en el Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura (Hernández, Fernández y Pacista, 2014).

El enfoque de investigación es una investigación cuantitativa porque se medirá la investigación a través de encuestas a los trabajadores del Área de Administración para conocer cómo influye el Síndrome de Burnout en la Productividad de sus actividades (Hernández, Fernández y Pacista, 2014).

Según la temporalidad es una investigación transversal por lo que la recolección de datos se realiza en un solo momento, momento único. (Hernández, Fernández y Pacista, 2014).

2.2. Diseño de Investigación

Según (Hernández, Fernández y Pacista, 2014) el diseño de la presente investigación es no experimental transeccional debido a que el objeto que se busca investigar es la relación del Síndrome de Burnout en

la Productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura.

El diseño metodológico a utilizar en la presente investigación será:

Esquemática:

La fórmula a utilizar en la presente investigación del proyecto es correlacional y es de la siguiente manera:

X-----A

Detallamos la formula donde:

X: Síndrome de Burnout.

A: Productividad

2.3. Identificación de Variables

Las variables a utilizar en la presente investigación son:

Síndrome de Burnout y Productividad.

2.3.1 Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Síndrome de Burnout.	Este autor relaciona el Burnout con la presencia del estrés laboral, exceso laboral, conflicto, falta de motivación, ambigüedad de rol, falta de apoyo social y experiencia de injusticia. En el cual se desarrolla un alto nivel de estrés laboral y agotamiento emocional, perjudicando en la productividad de los trabajadores y alterando el clima laboral (Leiter, 2011).	Para conocer el nivel de agotamiento emocional - estrés laboral que se da dentro del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia,	Agotamiento Emocional	Ordinal
		Para conocer el nivel de despersonalización - acoso laboral y realización personal dentro del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, se medirá mediante el Inventario	Despersonalización Realización Personal	Ordinal Ordinal

Productividad	Este autor determina a la productividad como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. El cual puede ser medido en volumen físico o en términos de valor, es decir precio por volumen de los bienes y servicios producidos (Castro, 2012).	A través de una encuesta conoceremos que tipo de servicios producidos que se dan dentro del Área de Administración del	Servicios Producidos	Ordinal
		Para conocer si los trabajadores cuentan con los diferentes tipos de Recursos Empleados, se medirá mediante un	Recursos Empleados	Ordinal
		Conoceremos el nivel de Actitud, en el desempeño laboral que se dan dentro del Área de Administración para el desarrollo de las actividades.	Actitud	Ordinal

2.4. Población y Muestra

2.4.1 Población

La población está constituida por los 138 trabajadores correspondientes al Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia de Piura.

2.4.2 Muestra

Dado el tamaño de la población se ha considerado como muestra el total de la población, por lo tanto se aplicó un censo, ejecutándose

138 encuestas para los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia – Piura las cuales fueron sometidas a evaluación para su respectivo proceso y análisis.

2.4.3 Criterios de Selección

2.4.3.1 Criterios de inclusión

Se incluyen a Todos los trabajadores administrativos de ambos sexos, con edades que oscilan entre 25 a 55 años que pertenezcan al Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia de Piura.

2.4.3.2 Criterios de exclusión

Trabajadores en periodo de prueba menos de 6 meses, trabajadores administrativos que se encuentran con licencia por razones de enfermedad y trabajadores que se encuentran de permiso por vacaciones.

2.5 Técnicas Instrumentos de Recolección de Datos

En esta investigación se utilizó el Inventario Burnout de Maslach, Cuestionario, Guía de Entrevista, Guía de Observación. Para conocer la relación del Síndrome de Burnout con respecto a la Productividad del trabajador en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

2.5.1 Técnicas

Inventario Burnout de Maslach: El objetivo fue indagar en las opiniones, sentimientos que recogen las explicaciones de los trabajadores del Área de Administración que continuamente trabajan con personas de labor asistencial y así determinar el nivel de estrés laboral.

Encuesta: El objetivo fue indagar la opinión de los trabajadores del Área de Administración, acerca de sus labores producidas diarias.

Entrevista: Mediante esta técnica se realizó con el único objetivo de conocer el nivel de estrés, nivel de desempeño laboral en los trabajadores, realizándose un encuentro formal y planeado con el jefe del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

Observación: El objetivo de esta técnica, permite procesar la acción de observar cierto fenómeno, en actividades realizadas y el nivel de estrés que padecen los trabajadores.

2.5.2 Instrumento

Inventario Burnout de Maslach: El Inventario Burnout de Maslach de 14 preguntas se aplicó a los 138 trabajadores, con el objetivo de entender el nivel de estrés de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

Cuestionario: Se aplicó un cuestionario de 13 preguntas a los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, entre las edades de 25 a 55 años.

Guía de Entrevista: Se aplicó directamente con el Jefe de Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura, donde se obtuvo la recolección de dato con el fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto.

Guía de observación: Como instrumento de observación, se utilizó la ficha de observación, aplicándose a los 138 trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura.

2.5.3 Validez y Confiabilidad

2.5.3.1 Validez

Para validar y determinar la confiabilidad, se contó con el apoyo de profesionales expertos respecto al tema de la presente investigación, los cuales evaluaron y dieron su opinión sobre el instrumento diseñado, el mismo que ayudó a recolectar los resultados esperados frente a la población seleccionada.

2.5.3.2 Confiabilidad

Se llevó a cabo a través de un estadístico cuya opinión fue el requerimiento de confiabilidad de los instrumentos utilizados, para desarrollar el proyecto de investigación. Para evaluar la confiabilidad de dichos instrumentos se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach.

2.6 Método de Análisis de Datos

Para el proceso de análisis de datos se utilizó el programa Excel para Windows y el SPSS V.21 el cual ayudó a analizar e interpretar los resultados que se obtuvieron mediante el cuestionario que se aplicó a la población seleccionada.

2.7 Aspectos éticos

Se respetó el marco legal y el orden público, observando un estricto apego a la verdad por sobre todas las cosas, asimismo se protegió la identidad de los encuestados, garantizándose la autenticidad y objetividad en la tabulación y análisis de datos.

III. RESULTADOS

Para la obtención de resultados en la tesis: “Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura- Año 2016”, se aplicaron cuatro instrumentos: Cuestionario, Inventario Burnout de Maslach, Guía de entrevista y Guía de Observación. El cuestionario está orientado a la percepción de opiniones y actitudes de los trabajadores con respecto a la productividad que realizan en el Área de Administración, se realizaron trece preguntas con alternativas iguales. El Inventario Burnout de Maslach Síndrome del “Quemado” por Estrés Laboral, la tarea de la persona que responde a catorce preguntas con siete opciones, consiste en indicar la frecuencia con que ella ha experimentado diversos sentimientos, como la preocupación, agotamiento, estrés laboral, el odio, etc. La Guía de Entrevista fue realizada al Jefe del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, cuya intención es la obtención de información entorno al nivel de estrés y productividad de los trabajadores, aplicándose diez preguntas y finalmente se aplicó la Guía de Observación a los 138 trabajadores.

3.1. Nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

TABLA 1. Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia-Piura

Componentes	BAJA		INTERMEDIA		ALTA		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Agotamiento Emocional	32	23,2%	78	56,5%	28	20,3%	138	100,0%
Despersonalización	22	15,9%	85	61,6%	31	22,5%	138	100,0%
Realización Personal	21	15,2%	83	60,1%	34	24,6%	138	100,0%
Desgaste Profesional	25	18,1%	85	61,6%	28	20,3%	138	100,0%

Fuente: Inventario Burnout de Maslach y Jackson aplicado a los trabajadores

Los resultados del estudio indican que el 20.3% de trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, presentan un

agotamiento emocional alto; una cifra similar, 22.5% también presenta una despersonalización alta, mientras que la cifra con una baja realización personal es de alrededor del 15.2%; esos resultados conducen a que el 20.3% de trabajadores presente un desgaste profesional alto.

Los resultados dejan en claro que hay un grupo importante de trabajadores que emocionalmente se encuentran exhaustos por las tareas que realizan; este grupo ha ido perdiendo progresivamente la energía y evidencian síntomas de agotamiento y fatiga; esta situación puede reducir sustancialmente la capacidad de entrega tanto a los demás como a la institución.

3.2. Nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

TABLA 2. Nivel de productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia-Piura

Indicadores	Regular		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios producidos	0	,0%	114	82,6%	24	17,4%	138	100,0%
Recursos empleados	79	57,2%	58	42,0%	1	,7%	138	100,0%
Actitud	39	28,3%	78	56,5%	21	15,2%	138	100,0%
Productividad	49	35,5%	84	60,9%	5	3,6%	138	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores – Nivel de Productividad

En cuanto a la productividad, el estudio deja en claro que el nivel de productividad mayormente es alta, como se observa en el 60.9%; esta productividad es consecuencia de un nivel alto en cuanto a los servicios producidos, y en la actitud del trabajador, en donde el nivel alto se refleja en el 82.6% y 56.5% respectivamente; en lo relacionado a los recursos empleados, predomina el nivel regular, según se observa en el 57.2% de encuestados.

El estudio da cuenta que todo los trabajadores de alguna forma buscan producir la mayor cantidad de servicios, como se evidencia

del

nivel alto o muy alto en esta variable; sin embargo, el estudio también revela que la mayoría no hace buen uso de los recursos, lo que genera pérdida de productividad; el grupo de trabajadores también se caracteriza por una actitud bastante positiva para el trabajo, aunque hay un grupo importante que no tiene tal actitud.

3.3. Relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

TABLA 3. Relación entre el agotamiento emocional y la productividad

Agotamiento emocional	Productividad						Total	
	Regular		Alta		Muy Alta		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
BAJO	10	31,3%	21	65,6%	1	3,1%	32	100,0%
INTERMEDIO	28	35,9%	47	60,3%	3	3,8%	78	100,0%
ALTO	11	39,3%	16	57,1%	1	3,6%	28	100,0%
Total	49	35,5%	84	60,9%	5	3,6%	138	100,0%

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de productividad

Los resultados del estudio indican que los niveles de productividad regulares se presentan en todo los niveles de agotamiento emocional; algo similar ocurre con los niveles altos o muy altos, con un porcentaje de 60% de productividad y un agotamiento bajo de 31.3% intermedio

35.9% y alto 39.3 %. Estos resultados no muestran una tendencia a empeorar la productividad en la medida que hay mayor agotamiento emocional de 39.3%.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

Tabla 3.3. Correlación entre el agotamiento emocional y la productividad

DIMENSIÓN	Productividad	
Agotamiento emocional	R	,018
	Sig.	,838
	N	138

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productivida

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de $r=0.018$, el cual es bastante bajo y no significativo ($\text{Sig.}>0.05$), lo que indica que el agotamiento emocional no se encuentra relacionado a la productividad; estos resultados no aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación de que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

Los resultados anteriores dejan en claro que el agotamiento emocional, es decir el desgaste o fatiga que sufren los trabajadores al realizar sus tareas, no afecta su la productividad; este resultado

3.4. Relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

TABLA 4. Relación entre la despersonalización y la productividad

Despersonalización	Productividad						Total	
	Regular		Alta		Muy Alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
BAJO	6	27,3%	15	68,2%	1	4,5%	22	100,0%
INTERMEDIO	35	41,2%	47	55,3%	3	3,5%	85	100,0%
ALTO	8	25,8%	22	71,0%	1	3,2%	31	100,0%
Total	49	35,5%	84	60,9%	5	3,6%	138	100,0%

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

Los resultados de la tabla anterior dejan en claro que los niveles de productividad regulares se presentan en presencia de un nivel despersonalización bajo, intermedio y alto; también se observa que la productividad alta o muy alta, se presenta en trabajadores que también tienen un nivel de despersonalización bajo, intermedio o alto. Tampoco se evidencia que en la medida que aumenta la despersonalización la productividad disminuya.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

Tabla 3.4. Correlación entre la despersonalización y la productividad

DIMENSIÓN		Productividad
Despersonalización	R	,094
	Sig.	,271
	N	138

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

Los resultados muestran que la correlación entre la despersonalización y la productividad es bastante baja, $r=0.094$, la cual además es no significativa; este resultado no proporciona evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

3.5. Relación que existe entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

TABLA 5. Relación entre la reducida realización personal y la productividad

Realización personal	Productividad						Total	
	Regular		Alta		Muy Alta		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
BAJO	11	52,4%	10	47,6%	0	,0%	21	100,0%
INTERMEDIO	28	33,7%	52	62,7%	3	3,6%	83	100,0%
ALTO	10	29,4%	22	64,7%	2	5,9%	34	100,0%
Total	49	35,5%	84	60,9%	5	3,6%	138	100,0%

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

Al relacionar la realización personal con la productividad, el estudio deja en claro que la productividad regular se presenta en presencia de un nivel bajo, intermedio o alto de realización personal; algo similar ocurre con la productividad alta o muy alta, que se presenta en trabajadores con diferentes niveles de

realización personal. En este

caso, tampoco hay evidencias de que la productividad mejore en cuanto mejora la realización personal.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H1: Existe una relación entre la realización personal y la productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia

Tabla 3.5. Correlación entre la reducida realización personal y la productividad

DIMENSIÓN		Productividad
Realización personal	R	,074
	Sig.	,390
	N	138

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

El análisis de correlación muestra un coeficiente de correlación de $r=0.074$, no significativo ($\text{Sig.}<0.05$), lo cual no permite aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia.

3.6. Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016

TABLA 6. Relación entre el Síndrome de Burnout y la productividad

Síndrome de Burnout	Productividad						Total	
	Regular		Alta		Muy Alta		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
BAJO	7	28,0%	17	68,0%	1	4,0%	25	100,0%
INTERMEDIO	35	41,2%	47	55,3%	3	3,5%	85	100,0%
ALTO	7	25,0%	20	71,4%	1	3,6%	28	100,0%
Total	49	35,5%	84	60,9%	5	3,6%	138	100,0%

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

Los resultados dejan en claro que la productividad regular se presenta en todo los niveles del Síndrome de Burnout; algo similar ocurre con la productividad alta o muy alta que se refleja en trabajadores

con un Síndrome de Burnout bajo, medio y alto. No se observa tendencia alguna de que un mayor agotamiento laboral (Síndrome de Burnout), conduzca a niveles más bajos de productividad.

Contrastación de la hipótesis General

HG. Existe relación en el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de administración del “Hospital Cayetano

Heredia” en Piura – Año 2016

Tabla 3.6. Correlación entre el síndrome de Burnout y la productividad

DIMENSIÓN		Productividad
Síndrome de Burnout	R	,074
	Sig.	,387
	N	138

Fuente: Inventario Burnout de Maslash y Jackson y cuestionario de Productividad

El análisis de correlación da cuenta que el Síndrome de Burnout y la Productividad evidencian un coeficiente de correlación de $r=0.074$, no significativo ($\text{Sig.}>0.05$); este resultado no permite aceptar la hipótesis de que existe relación en el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016.

Informe de la Guía de Entrevista.

Esta entrevista llevada a cabo, fue aplicada al jefe del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura. En la presente entrevista se recogió sus opiniones y apreciaciones con relación al Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores.

En general el jefe del Área de Administración señaló que el Síndrome de Burnout lo relaciona y lo identifica por la definición de estrés laboral y agotamiento laboral que mayormente se presenta en los centros de salud y la Productividad lo define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final. Asimismo resalto que para disminuir el estrés laboral, incentiva a los trabajadores a trabajar en equipo, apoyarse mutuamente, otorga reconocimientos y oportunidades de ascensos y a la vez brinda toda la confianza a sus trabajadores para entablar una conversación abierta con él, con el propósito de comenzar un plan eficaz para controlar aquellas situaciones de estrés. Por otra parte reconoció la existencia de este Síndrome de Burnout en los trabajadores perjudicándolos emocionalmente por la exigencia y sobrecarga laboral.

Además señaló que para evitar el acoso laboral, todos los empleados tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de los trabajadores. De esta manera para eliminar el acoso laboral, se realizan llamadas de atención con carácter de emergencia, suspensión o el fin de su contrato del trabajador causante del daño psicológico de la víctima.

En cuanto a la supervisión de los trabajadores, se evalúan mediante los resultados de los servicios producidos, estableciendo objetivos, asignando tareas a los empleados para obtener un flujo equilibrado y un servicio de calidad. De igual forma mencionó que si se preocupa por el bienestar de los trabajadores, preguntando como se encuentran, en situaciones de enfermedad o accidentes.

En lo que respecta a condiciones laborales menciono que es fundamental trabajar con todas las herramientas de trabajo en un ambiente adecuado, ya que de estos factores depende la buena productividad en la organización, cada trabajador cuenta con sus materiales necesarios para desarrollar sus actividades, pero lamentablemente no todos cuentan con una oficina para cada área, lo que hace dificultoso el trabajo y por ello se presenta el estrés laboral.

Para finalizar, estos resultados servirán para conocer el nivel de estrés que existe en los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, a la vez conoceremos que es lo que más afecta en lo laboral y emocional en los trabajadores y así aplicar estrategias que influyan en la motivación y satisfacción laboral para evitar una deficiente productividad.

IV. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito conocer la relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, con la finalidad de analizar la influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores.

En referencia al nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, para Rubio J (2003) el estrés laboral se califica por sentimientos de depresión, una actitud negativa hacia la vida, sobrecarga laboral y falta de motivación, el estrés laboral lo padecen los profesionales relacionados a los trabajos de servicios humanos, salud y educadores. Por lo tanto este Síndrome de Burnout o estrés laboral Afecta emocionalmente el desempeño de los profesionales.

Refiriéndose a lo precisado por el autor en mención, fue importante analizar los resultados de la presente investigación brindados por parte del instrumento Inventario Burnout de Maslach, Los resultados del estudio indican que el 20.3% de trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, presentan un estrés laboral-agotamiento emocional alto; una cifra similar, 22.5% también presenta una despersonalización alta, mientras que la cifra con una baja realización personal es de alrededor del 15.2%; esos resultados conducen a que el 20.3% de trabajadores presente un desgaste profesional alto.

Ambos resultados dejan en claro que hay un grupo importante de trabajadores que emocionalmente se encuentran exhaustos, para Oramas (2013) el nivel de estrés laboral en docentes cubanos de enseñanza primaria, reveló un predominio de docentes muy estresados, seguidos de los que se auto valoraron como ligera y moderadamente estresados en docentes por las tareas que realizan; este grupo ha ido perdiendo progresivamente la energía y evidencian síntomas de

agotamiento y fatiga; esta situación puede reducir sustancialmente la capacidad de entrega tanto a los demás como a la institución.

La hipótesis específica H1: El nivel de estrés laboral que existe en los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto, fue verificado en los resultados por lo que **se acepta** la hipótesis.

Respecto al nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, Castro (2012) se refiere a la productividad como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. El cual puede ser medido en volumen físico o en términos de valor, es decir precio por volumen de los bienes y servicios producidos.

Para el estudio del presente objetivo se vio la necesidad de clasificarlo en tres indicadores, los cuales son: Servicios producidos, recursos empleados y actitud, clasificándose en los niveles de regular, alta y muy alta. En cuanto a los resultados referidos a la productividad, el estudio deja en claro que el nivel de esta es mayormente alto, como se observa en el 60.9%; esta productividad es consecuencia de un nivel alto en cuanto a los servicios producidos, y en la actitud del trabajador, en donde el nivel alto se refleja en el 82.6% y 56.5% respectivamente; en lo relacionado a los recursos empleados, predomina el nivel regular, según se observa en el 57.2% de encuestados.

Ambos resultados son contrastados, así mismo Alva y Juárez

(2014), demostraron que el nivel de productividad en la entrega de recursos para el buen desempeño laboral, se clasifica en los niveles de bajo, regular y alto, por lo tanto en esta investigación el 70% de los colaboradores encuestados manifiestan que de manera regular reciben los recursos necesarios para la realización de su trabajo.

El estudio da cuenta que todos los trabajadores de alguna forma buscan producir la mayor cantidad de servicios, como se evidencia del

nivel alto o muy alto en esta variable; sin embargo, el estudio también

revela que la mayoría no hace buen uso de los recursos empleados, lo que genera pérdida de productividad; el grupo de trabajadores también se caracteriza por una actitud bastante positiva para el trabajo, aunque hay un grupo importante que no tiene tal actitud.

La hipótesis específica H2: El nivel de productividad que existe en los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto, fue verificado en los resultados por lo que **se acepta** la hipótesis.

Respecto a la relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, Leiter (2011) relaciona el agotamiento emocional con la presencia del estrés laboral, exceso laboral, conflicto, ambigüedad de rol, falta de apoyo social y experiencia de injusticia. El cual se desarrolla ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, perjudicando el desempeño laboral y desarrollo profesional.

Para el estudio del presente objetivo los resultados indican que los niveles de productividad regulares se presentan en todos los niveles de agotamiento emocional; algo similar ocurre con los niveles altos o muy altos, con un porcentaje de 60% de productividad y un agotamiento bajo de 31.3%, intermedio 35.9% y alto 39.3 %. Estos resultados no muestran una tendencia a empeorar la productividad en la medida que hay mayor agotamiento emocional de 39.3% y por lo tanto **no evidencia una correlación**.

Así mismo Ceballos (2013) demostró que los resultados obtenidos del instrumento aplicado (MBI) en la investigación cajeros del almacén, presenta un agotamiento emocional en un nivel medio de 22% y un 25.44% los cajeros tienen actitudes positivas hacia su trabajo y lo valoran, por lo que no ha existido un abandono de trabajo por parte de los empleados es decir en un nivel medio, por lo tanto el agotamiento emocional no afecta el desempeño laboral.

Según lo mencionado anteriormente los trabajadores del área de administración del hospital Cayetano Heredia presentan un alto nivel de agotamiento emocional y un nivel alto de productividad, se especifica que en los trabajadores realizan sus actividades de una manera eficiente a pesar que padecen estrés o agotamiento laboral, el cual no evidencia una correlación.

Por lo antes mencionado, **la hipótesis específica H3:** Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de $r=0.018$, el cual es bastante bajo y no significativo ($\text{Sig.}>0.05$), lo que indica que el agotamiento emocional no se encuentra relacionado a la productividad; estos resultados no aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación de que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores, por lo que **se rechaza** la hipótesis de investigación.

En el presente objetivo de investigación la relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, para Maslach y Jackson (1981) la despersonalización son las respuestas negativas que llega a tener el empleado, ya que toma una actitud distante y fría hacia los demás. Esta actitud va de la mano con un incremento de irritabilidad, acoso laboral y poco a poco la pérdida de motivación.

En la presente investigación los resultados de la tabla 4, dejan en claro que los niveles de productividad regulares se presentan en un nivel de despersonalización bajo, intermedio y alto; también se observa que la productividad alta o muy alta, se presenta en trabajadores que también tienen un nivel de despersonalización bajo, intermedio o alto. Tampoco se evidencia que en la medida que aumenta la despersonalización la productividad disminuya, por lo que **no evidencia una correlación**.

Ambos resultados son contrastados para, Osiris (2011), de igual manera en la dimensión de despersonalización no existe un nivel significativo, ya que los trabajadores pocas veces al año creen que tratan a algunos clientes como si fueran objetos impersonales, se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen su profesión, se preocupan con el hecho de que ese trabajo les endurezca emocionalmente o piensan que los clientes lo culpan por alguno de sus problemas. Es por ello que los trabajadores en el área de administración presentan un alto nivel de productividad, a pesar de presentar despersonalización.

Respecto a **la hipótesis específica H4:** Existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia. Los resultados muestran que la correlación entre la despersonalización y la productividad es bastante baja, $r=0.094$, la cual además es no significativa; este resultado no proporcionan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores, por lo que **se rechaza** la hipótesis de investigación.

En referencia a la relación que existe entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, para para Maslach y Jackson (1981) conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto concepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas (desgaste laboral).

Los resultados de la presente investigación en la tabla 5 no evidencian una correlación, Al relacionar la poca realización personal con la productividad, el estudio deja en claro que la productividad regular se presenta en presencia de un nivel bajo, intermedio o alto de realización personal; algo similar ocurre con la

productividad alta o muy alta, que se presenta en trabajadores
con diferentes niveles de

realización personal. En este caso, tampoco hay evidencias de que la productividad mejore en cuanto mejora la realización personal.

Así mismo para Osiris (2011) la dimensión de la Realización Personal está en un nivel significativo por encima de la media, es decir el trabajador una vez a la semana cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de los clientes, tratan muy eficazmente los problemas de los clientes. Los trabajadores brindan un servicio de calidad a pesar de padecer estrés laboral, desgaste laboral.

Respecto a **la hipótesis específica H5:** Existe una relación altamente significativa entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia. El análisis de correlación muestra un coeficiente de correlación de $r=0.074$, no significativo (Sig. <0.05), lo cual no permite aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia. **Se rechaza** la hipótesis de investigación.

IX. Conclusiones

1. El nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración, es causado por los principales estresores laborales como sobrecarga laboral, presión del tiempo y ambigüedad de roles, sin embargo en el área de administración se mostró la falta de recursos lo que fomenta que se alteren los procesos o se retrasen las funciones encargadas. Además de que el ambiente de trabajo no es el adecuado para desarrollar las actividades y la infraestructura es insuficiente.
2. El nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Administración es alto, ya que se evidencia el eficiente desempeño laboral, los trabajadores brindan un servicio de calidad a los usuarios y pacientes, el cual su objetivo es cumplir con todas las actividades diarias y así evitar la acumulación de trabajo, ya que fomentaría el exceso laboral o presión de tiempo.
3. Para determinar la relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración, los resultados mostraron que no se evidencia una correlación, el cual los trabajadores emocionalmente se encuentran exhaustos por las actividades desempeñadas, pero no afecta el desempeño laboral; sin embargo los trabajadores de alguna forma buscan producir la mayor cantidad de servicios, logrando la mayor productividad posible.
4. Para determinar la relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración, se contrastaron los resultados, los cuales no presentan un nivel significativo, los trabajadores mostraron una actitud distante y fría hacia los demás, esta actitud va de la mano con un incremento de acoso

laboral, pero en el desempeño

laboral, realizan un eficiente servicio de calidad, por lo q se evidencia que no existe correlación.

5. Respecto a la relación que existe entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración, se evidenció que los trabajadores no presentan baja autoestima e incapacidad para soportar la presión. Sin embargo los trabajadores presentan desgaste laboral por las actividades desarrolladas, el cual no influye en la calidad del servicio producido.
6. Respecto a los resultados el estudio deja en claro que no existe una correlación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores en el Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016. Ya que el síndrome de Burnout o estrés laboral no influye en la productividad de los trabajadores.

X. Recomendaciones

1. Se recomienda realizar talleres de integración, relajación y cursos para la atención y trato al usuario, con ello se buscará que adquieran una serie de herramientas que les permitan manejar las diferentes situaciones de estrés que se les presentan en su contacto diario, es importante que los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, asistan a sesiones regulares de técnicas relajación para que de esa manera sus índices de estrés sean controlados por ellos y en su lugar de trabajo, el cual se sugiere brindar capacitación constante e incluso actividades recreativas con los trabajadores, ya que con ello se logrará reducir el estrés laboral.

2. Se sugiere implementar un programa de incentivos económicos y no económicos según el desempeño de los trabajadores del área de administración, además de reconocimientos extrínsecos e intrínsecos. Y a la vez desarrollar un sistema de recompensas acorde con el nivel de metas y logros alcanzados por los trabajadores del Área de Administración.

3. Es importante tener un equilibrio entre la vida laboral como personal, planificar las actividades, evitar la acumulación de trabajo, para así evitar la presencia de agotamiento emocional, también se recomienda no acumular más responsabilidad de la que el puesto de trabajo necesita porque genera mayor presión, realizar pequeños descansos durante la jornada laboral que permitan al trabajador desconectarse brevemente y así retornar a sus actividades con mayor concentración.

4. Ejecutar capacitaciones sobre servicio al cliente y trabajo en equipo con el objetivo de motivar al trabajador. Y promover charlas junto con las demás áreas sobre el Síndrome de Burnout, síntomas y consecuencias.
5. Brindar una adecuada retroalimentación inmediata hacia el trabajador de su evaluación de desempeño, ya que proporciona una información clara y directa sobre la eficacia en la ejecución de su cargo.
6. Respecto al Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores en el Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016. Se debe realizar cada 4 meses estudios sobre el Burnout para evidenciar si ha aumentado o disminuido el Síndrome, el cual permitirá tomar medidas rápidas para que esta influencia no incremente y afecte al desempeño, a la salud de los trabajadores y a la organización.

XI. Referencias

Alva y Juárez. (2014) tesis: *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”* Trujillo – Perú. Obtenido de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFA_CCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Bain, R. (2003) *La productividad*. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Chiavenato, I. (2001), *Administración de recursos humanos*. 5ª. Edición. Colombia: Edita.

Castro (2012) *“Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout”*, estudio realizado en una empresa de producción de la Ciudad de Quetzaltenango. Obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf>

Ceballos (2013) tesis: *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la Ciudad de Guayaquil, período Agosto a Diciembre del 2013*. Obtenido de: <http://repositorio.uq.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>

Díaz R (2013) Tesis: *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito de la Victoria, Chiclayo – 2012”*. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social. Issues*, 30, 159-165.

Ferrer R (2002). *La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios. Análisis y Modificación de Conducta*, 2002, Vol. 32, NII 148. España. Obtenido de: <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/amc/article/viewFile/1236/1723>

Garcés de los Fayos, E. (2010). *Burnout* (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. España. Revista electrónica de psiquiatría. Recuperado de <http://www.psiquiatria.com>

Goither y Frazier (2000). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente en la productividad laboral*. Edición 8. España. Página 33 y 34.

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) *Administración* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Lazarus y Folkman (1984) *Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas, Síndrome de Burnout*.
http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL20_3_5.pdf

Maslach, C. & Jackson. (1976) *The measurement of experienced burnout*.
Journal of Occupational Behaviour. Ed. En Espanol. Vol. 2. Págs. 99-

Maslach, C. (1981). *Burnout: A social psychological analysis*. In J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome* (30-53). Park Ridge, IL: London House.

Maslach, C. (1986). *Burnout research in the social services: A critique*. *Journal of Social Service Research*, 10, 95-105.

Maslach, C. (1986). *Stress, burnout, and the workaholic syndrome*. In R. Kilburg, R. Thoreson, & P. Nathan (Eds.), *Professionals in distress: Issues, syndromes and solutions in psychology* (53-75). Washington, DC: American Psychological Association.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2011). *Job burnout*. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology* (Vol. 52, 397-422).

Osiris (2011) tesis: *El agotamiento profesional en trabajadores de la industria de la transformación*. Tesis de la Universidad Veracruzana México.

Obtenido de:

<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31592/1/ariasfloresosiris.pdf>

Oramas (2013) tesis: *“Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes*

Cubanos de enseñanza primaria” presentada en opción al Grado Científico de

Doctor en Ciencias de la Salud Habana, Cuba 2013. Obtenido de:
[http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis - ARLENE ORAMAS VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)

Pérez Jáuregui (2005) *El síndrome de burnout (“quemarse” en el trabajo) en los profesionales de la salud*. Buenos Aires – 2005. Obtenido de:
[http://www.centroser.com.uy/dbdocs/Docs_secciones/nid_10/SINDROME BUR
NOUT.pdf](http://www.centroser.com.uy/dbdocs/Docs_secciones/nid_10/SINDROME_BURNOUT.pdf)

Rubio J (2003), *Fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. Badajoz, 2003. Obtenido de: <http://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall
Hispanoamericana, S.A. 10ma edición.

Anexos

ANEXO 1. INSTRUMENTO A- INVENTARIO APLICADO A TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nro. _____

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a) Trabajador (a) del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia Piura, su colaboración es esencial e insustituible. Este cuestionario está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la Tesis titulada "Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Se agradece su colaboración.

1.- ¿Está de acuerdo que las actividades que desempeña, permite aprender y desarrollar un buen servicio?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

2.- ¿Está de acuerdo que las actividades que realiza en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia permiten un buen ambiente laboral?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐ c) ☐
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... d) ☐
 En desacuerdo..... e) ☐
 Totalmente en desacuerdo..... ☐

3.- ¿Concuerda en que la Productividad de los trabajadores depende del trabajo en equipo?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

4.- ¿Está de acuerdo que los beneficios que el Hospital Cayetano Heredia brinda, impulsa a que los trabajadores brinden un buen servicio?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

5.- ¿Cumple usted con las horas designadas por el jefe del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

8.- ¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

9.- ¿Cree usted que los equipos de trabajo son los más adecuados para realizar sus actividades?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

10.- ¿Está de acuerdo en que el trabajo que desarrolla en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es productivo?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐ c) ☐
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... d) ☐
 En desacuerdo..... e) ☐
 Totalmente en desacuerdo..... ☐

11.- ¿Concuerda usted que su jefe se preocupa por el bienestar de sus trabajadores?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐ c) ☐
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... d) ☐
 En desacuerdo..... e) ☐
 Totalmente en desacuerdo..... ☐

12.- ¿Está de acuerdo en que se le brinda todas las facilidades y los mismo derechos que al resto de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia?

- a) Totalmente de acuerdo..... ☐
 b) De acuerdo..... ☐
 c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... ☐
 d) En desacuerdo..... ☐
 e) Totalmente en desacuerdo..... ☐

<p>6.- ¿Cree usted que necesita de más capacitación para mejorar en sus actividades desempeñadas en el Área de Administración?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... b) <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo..... c) Ni <input type="checkbox"/></p> <p>de acuerdo ni en desacuerdo..... d) En <input type="checkbox"/></p> <p>desacuerdo..... e) <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>7.- ¿Cuenta usted con los materiales y equipos necesarios para realizar sus actividades en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... b) <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo..... c) Ni <input type="checkbox"/></p> <p>de acuerdo ni en desacuerdo..... d) En <input type="checkbox"/></p> <p>desacuerdo..... e) <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>13.- ¿Está de acuerdo en que las actividades que realiza como parte de su trabajo, en el Área de Administración son agradables?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... b) <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo..... c) Ni <input type="checkbox"/></p> <p>de acuerdo ni en desacuerdo..... d) En <input type="checkbox"/></p> <p>desacuerdo..... e) <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>MUCHAS GRACIAS.</p>
<p style="text-align: center;"><u>DATOS GENERALES</u></p> <p>1. EDAD:.....</p> <p>2. SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/></p>	

ANEXO 3. INSTRUMENTO C –GUÍA DE ENTREVISTA



RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL “HOSPITAL CAYETANO HEREDIA” EN PIURA – AÑO 2016.

Buenos días Sr.....
 Soy alumna de la “Universidad Cesar Vallejo”, mi nombre es Mirella Troncos Santur y vengo con el propósito de hacerle unas preguntas acerca de la Productividad de los trabajadores y como afecta el estrés laboral – Síndrome de Burnout, espero que nos pueda brindar un poco de su tiempo para saber un poco más a fondo como se trabaja en esta Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia – Piura.

INSTITUCIÓN:

FECHA:..... **HORA:**

PREGUNTAS

1. ¿Qué opina Usted sobre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores?
2. ¿Qué actividades se realizan para disminuir el estrés laboral de los trabajadores?
3. ¿Cómo considera Usted que se desarrolla el estrés laboral?
4. ¿De qué manera se fomenta la eliminación del acoso laboral hacia los trabajadores?
5. Normalmente, ¿Cómo supervisa las actividades desarrolladas de los trabajadores?
6. ¿Se preocupa por el bienestar de los trabajadores?
7. ¿Considera importante que las óptimas condiciones laborales mejoran la productividad de los trabajadores?
8. ¿Qué otras características considera idóneas para que los trabajadores sean eficientes y rápidos?

ANEXO 4. INSTRUMENTO D –GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DEL OBSERVADOR:

EMPRESA:

FECHA:

DESCRIPCIÓN	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
➤ Cansancio Emocional Estrés Laboral				
Se siente presionado y/o agotado en el Área de trabajo				
Brinda atención de una manera insensible con los pacientes				
➤ Despersonalización Acoso Laboral				
Necesita de más tiempo, para producir más y de mejor calidad en las actividades desempeñadas en el Área de trabajo				
Es víctima de violencia psicológica injustificada por parte de sus compañeros de				
➤ Servicios Producidos				
Cumple con las horas designadas por el jefe de Área				
Logra que el paciente se retire satisfecho, luego de haber sido atendido				
➤ Recursos Empleados				
Carece de materiales y equipos de trabajo para realizar sus actividades en el Área de Administración				
El Área de trabajo no es favorable para el desarrollo de sus actividades.				

ANEXO 5. INFORME DE FICHA DE OBSERVACIÓN

El informe detalla los resultados obtenidos, al aplicar el instrumento correspondiente a la ficha de observación que se realizó a los 138 trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura entre los indicadores que se tomaron en cuenta: estrés laboral, acoso laboral, servicios producidos y recursos empleados. En la presente guía se inspeccionaron a los colaboradores con el propósito de divisar la existencia del Síndrome de Burnout – Estrés Laboral y su influencia en la Productividad de los trabajadores.

Se observó a los trabajadores del Área de Administración, con un alto nivel de estrés, cansancio emocional y presión de tiempo; esto se debe a la acumulación de tareas encomendadas y por la exigencia laboral. El cual genera que los trabajadores brinden una atención al usuario de una manera insensible.

Asimismo en las actividades desarrolladas el personal acumula un elevado nivel de trabajo, requiriendo de más tiempo para producir más y de mejor calidad. También se observa que en algunos casos los trabajadores suelen ser víctimas de violencia psicológica injustificada por parte de sus compañeros de trabajo, esto se debe a que los trabajadores acumulan mucho trabajo, incluyendo también la presión de los pacientes.

Por otro lado los trabajadores cumplen con las horas establecidas por el jefe del área, logrando en su mayoría de veces que el paciente se retire satisfecho por la atención que estos reciben por parte de los trabajadores.

Finalmente se deduce que el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia no cuenta con los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, además de ello el área no está adecuadamente distribuida, lo cual genera que los trabajadores padezcan de estrés laboral y emocional.

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS.

Estimado Doctor:

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar la relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del "Hospital Cayetano Heredia" en Piura – Año 2016.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No le pido que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradezco su cooperación.

Sexo	: Varón <input checked="" type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/>
Edad	: 42 Años
Profesión o especialidad	: Administración
Años de experiencia laboral	: 19 años

A. Definición de conceptos y pertinencia de cada ítem

1. Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y puede ser definido como una sensación de fracaso y agotamiento, resultado asociado en la mayoría de los casos a una sobrecarga y exigencia de energía del trabajador a la cual se ven enfrentados los profesionales de la salud. La vida laboral presenta cuadros patológicos basados en estrés crónico producto de la dependencia asistencial y emocional durante el ejercicio cotidiano del profesional de la salud. Los sentimientos y emociones de carácter negativo interactúan generando reacciones psicológicas y fisiológicas nocivas para los profesionales de la salud reflejadas en su desempeño laboral.

2. Productividad.

La productividad es una variable clave para el desarrollo de una economía, una industria o una empresa, se la considera la principal fuente de crecimiento económico real, ya que permite amortiguar el crecimiento de la inflación, favorecer el consumo al reducir los requerimientos de factores productivos e incrementar el empleo a largo plazo. En el ámbito industrial, permite una disminución de los costes y los precios, contribuyendo al crecimiento de la competitividad y el desarrollo de un mercado. En el ámbito empresarial, es una variable fundamental para garantizar la supervivencia de una empresa en el largo plazo, al ser determinante para la creación de valor, lo que redundará en unos mayores beneficios para los distintos grupos de interés de la empresa.

ANEXO 6. FORMATO DE VALIDACIÓN

Cuestionario a los trabajadores del Área de Administración de 25 a 55 años

Preguntas de la encuesta (Ítems) relacionadas a cada concepto teórico (Indicadores)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI () NO ()
SERVICIOS PRODUCIDOS							
¿Está de acuerdo que las actividades que desempeña, permite aprender y desarrollar un buen servicio?							
¿Está de acuerdo que las actividades que realiza en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia permiten un buen ambiente							
¿Concuerda en que la productividad de los trabajadores depende del trabajo							
¿Está de acuerdo que los beneficios que el Hospital Cayetano Heredia brinda, impulsa a que los trabajadores brinden un buen							
¿Cumple usted con las horas designadas por el jefe del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia?							
¿Cree usted que necesita de más capacitación para mejorar en sus actividades desempeñadas en el área de							
RECURSOS EMPLEADOS							
¿Cuenta usted con los materiales y							

equipos necesarios para realizar sus actividades en el Área de Administración del Hospital							
¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente?							
¿Cree usted que los equipos de trabajo son los más adecuados para realizar sus							
ACTITUD							
¿Está de acuerdo en que el trabajo que desarrolla en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es productivo?							
¿Concuerda usted que su jefe se preocupa por el bienestar de sus trabajadores?							
¿Está de acuerdo en que se le brinda todas las facilidades y los mismos derechos que al resto de los trabajadores del Área de Administración del							

MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.

Yo Freddy Castillo Palacios especialista Administración
 en Docente ostento el grado de
 y ejerzo la carrera profesional en (Institución educativa)
 VALIDO el instrumento denominado
 de Cuestionario el mismo que consta
13 ítems
 (Breve descripción del instrumento).
 Fecha 06/05/2016
 Firma y pos firma
Dr. Freddy Castillo Palacios

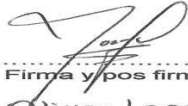
MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.

Yo Freddy Castillo Palacios especialista Administración
 en Docente ostento el grado de
 y ejerzo la carrera profesional en (Institución educativa)
 VALIDO el instrumento denominado
 de Instrumento de evaluación el mismo que consta
14 ítems
 (Breve descripción del instrumento).
 Fecha 06/05/2016
 Firma y pos firma
Dr. Freddy Castillo Palacios

**MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL
PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.**

Yo Oliver Lopez Herrera.....especialista
en Administración.....ostento el grado de
Lic. en Administración.....y ejerzo la carrera profesional en
Universidad Cesar Vallejo.....(Institución educativa)
VALIDO el instrumento denominado
Inventario Burnout.....
de 14 ítems..... el mismo que consta
(Breve descripción del instrumento).

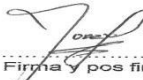
Fecha 06 de Mayo del 2016


.....
Firma y pos firma
Lic. Oliver Lopez Herrera

**MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL
PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.**

Yo Oliver Lopez Herrera.....especialista
en Administración.....ostento el grado de
Lic. en Administración.....y ejerzo la carrera profesional en
Universidad Cesar Vallejo.....(Institución educativa)
VALIDO el instrumento denominado
Creacionario.....
de 13 ítems..... el mismo que consta
(Breve descripción del instrumento).

Fecha 06 de Mayo del 2016


.....
Firma y pos firma
Lic. Oliver Lopez Herrera

MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL
PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.

Yo, José María Lora Sichel, especialista
en Administración de Empresas, ostento el grado de
Magister en Ciencias Administrativas y ejerzo la carrera profesional en
Universidad Cesar Vallejo (Institución educativa)
VALIDO el instrumento denominado INVENTARIO BURNOVT
de 19.1.18.18.18 el mismo que consta
(Breve descripción del instrumento).

Fecha 06/05/16


Firma y pos firma

MODELO DE CARTA EMITIDA POR EL JUEZ EXPERTO QUE CIERRA EL
PROCEDIMIENTO DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD.

Yo, José María Lora Sichel, especialista
en Administración de Empresas, ostento el grado de
Magister en Ciencias Administrativas y ejerzo la carrera profesional en
Universidad Cesar Vallejo (Institución educativa)
VALIDO el instrumento denominado INVENTARIO BURNOVT
de 19.1.18.18.18 el mismo que consta
(Breve descripción del instrumento).

Fecha 06/05/16


Firma y pos firma

Piura, 15 de abril del 2016

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
Universidad "Cesar Vallejo" – Piura**

El que suscribe la presente, informa sobre el requerimiento de confiabilidad de los instrumentos utilizados para desarrollar el proyecto de investigación titulado **"Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia - Piura"**, solicitado por la estudiante, **Troncos Mirella**, para presentarlo a la instancia correspondiente.

Para evaluar la confiabilidad de dichos instrumentos se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyos resultados son los siguientes:

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Síndrome de Burnout	,656	14
Productividad	,877	13

El valor del índice para el cuestionario de Síndrome de Burnout de 0.656, caen en el rango de confiabilidad aceptable y para la productividad de 0.877 en un rango de confiabilidad alto, lo que confirma que el instrumento es confiable para cumplir con los objetivos de la investigación.

Atentamente,


LEMIN ALVARADO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
	General	General	General						
RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL “HOSPITAL CAYETANO HEREDIA” EN PIURA – AÑO 2016.	¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016	Existe relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – Año 2016.	Síndrome de Burnout	Este autor relaciona el Burnout con la presencia del estrés laboral, exceso laboral, conflicto, falta de motivación, ambigüedad de rol, falta de apoyo social y experiencia de injusticia. En el cual se desarrolla un alto nivel de estrés laboral y agotamiento emocional, perjudicando en la productividad de los trabajadores y alterando el clima laboral Leiter	Para conocer el nivel del estrés laboral que se da dentro del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, se medirá mediante el	Agotamiento Emocional- Estrés laboral	Inventario Burnout de Maslach Entrevista Observación	Inventario Burnout de Maslach Guía de Entrevista Guía de Observación
						Para conocer el nivel de despersonalización- acoso laboral y realización personal, dentro del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, se medirá a través del Inventario de Burnout de	Despersonalización Acoso Laboral Realización Personal	Inventario Burnout de Maslach Entrevista Observación	Inventario Burnout de Maslach Guía de Entrevista Guía de Observación

				Productividad	<p>Este autor determina a la productividad como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. El cual puede ser medido en volumen físico o en términos de valor, es decir precio por volumen de los bienes y servicios producidos (Castro 2012)</p>	<p>A través de una encuesta conoceremos que tipo de servicios producidos se da dentro del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Para conocer si los trabajadores cuentan con los diferentes tipos de Recursos Empleados, se medirá mediante un Cuestionario.</p>	<p>Servicios Producidos</p> <p>Recursos Empleados</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p>Observación</p>	<p>Encuesta</p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Guía de Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Guía de Observación</p>
--	--	--	--	---------------	--	--	---	---	---

						Conoceremos el nivel de Actitud, en el desempeño laboral que se dan dentro del área de administración para el desarrollo de las actividades.	Actitud	Encuesta Entrevista Observación	Cuestionario Guía de Entrevista Guía de Observación
--	--	--	--	--	--	--	---------	---	---

Problema Específico 1	Hipótesis Específica 1	Objetivo Específico 1
¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016 ?	El nivel de estrés laboral que existe en los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto.	Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores en el Área de Administración de Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.
Problema Específico 2	Hipótesis Específica 2	Objetivo Específico 2
¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.?	El nivel de productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia es alto.	Determinar el nivel de productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016
Problema Específico 3	Hipótesis Específica 3	Objetivo Específico 3
¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.?	Existe una relación directa entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores del área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.
Problema Específico 4	Hipótesis Específica 4	Objetivo Específico 4
¿Cómo se relaciona la despersonalización y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.?	Existe relación directa entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.	Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.

Problema Específico 5	Hipótesis Específica 5	Objetivo Específico 5
¿Cómo se relaciona la realización personal y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.?	Existe una relación altamente significativa entre la reducida realización personal y la productividad de los trabajadores del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.	Determinar la relación que existe entre la realización personal y la productividad de los trabajadores en el Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia en Piura – Año 2016.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Piura, 31 de marzo de 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **Jessenia Mirella Troncos Santur**, estudiante de la Escuela profesional de **Administración**, de la Universidad César Vallejo, sede filial **Piura**; declaro que el trabajo académico titulado **Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores del Área de Administración del “Hospital Cayetano Heredia” en Piura – año 2016.**

Presentada, en **74** folios para la obtención del grado académico/título profesional de **Administración** es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 11 de Julio de 2016

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

ANEXO 1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Freddy William Castillo Palacios docente de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, del ciclo X y revisor del trabajo académico titulado:

"RELACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL "HOSPITAL CAYETANO HEREDIA" EN PIURA – AÑO 2016."

Del estudiante TRONCOS SANTUR, JESSENIA MIRELLA

He sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 06 de Julio de 2016



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Docente de Desarrollo de Proyecto de Investigación
DNI N° 02842237
CLAD N° 0843